

## Analisis Pengendalian Internal Account Payable di Sektor Perhotelan

Bunga Nada Aprilliandis<sup>1\*</sup>, Dewi Khrisna Sawitri<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [23012010031@student.upnjatim.ac.id](mailto:23012010031@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract** This study aims to analyze the effectiveness of internal control in the account payable (AP) process at Hotel XYZ Surabaya, a four-star hotel with a high volume of purchasing transactions. The research employs a descriptive qualitative method through interviews, observation of the “Tukar Tanda Terima” (TT) activity, and analysis of documents such as Purchase Orders (PO), Receiving Reports, and invoices. The analysis refers to the five COSO elements: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. The findings indicate that the hotel has implemented segregation of duties, the three-way matching method, and multi-level authorization. However, several weaknesses remain, including delays in invoice submission, manual verification that is prone to errors, inefficient interdepartmental communication, and limited digital-based monitoring. This study recommends the adoption of an electronic approval system, enforcement of invoice deadlines, the use of a verification checklist during TT, and enhanced training and internal audits to strengthen the effectiveness of internal control in the account payable process.

**Keywords:** : Internal Control; Account Payable; Hotel Industry; COSO Framework; Three-Way Matching.

**Abstrak.** Studi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal pada proses account payable (AP) di Hotel, yang merupakan hotel berbintang empat dengan tingkat transaksi pembelian yang signifikan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, pengamatan aktivitas Tukar Tanda Terima (TT), serta analisis dokumen seperti Purchase Order (PO), Laporan Penerimaan, dan faktur. Analisis dilaksanakan dengan merujuk pada lima elemen COSO: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa hotel telah mengimplementasikan pemisahan tugas, metode tiga langkah untuk pencocokan, serta sistem otorisasi yang berlapis. Namun, masih terdapat kelemahan yang ditemukan, seperti keterlambatan dalam penyerahan invoice, verifikasi manual yang rentan terhadap kesalahan, komunikasi antar departemen yang tidak efisien, serta kurangnya pemantauan yang berbasis digital. Penelitian ini menganjurkan untuk menerapkan sistem persetujuan elektronik, penegakan tenggat waktu faktur, daftar periksa verifikasi transfer tunai, serta peningkatan pelatihan dan audit internal guna memperkuat efektivitas pengendalian internal dalam proses akun pembayaran.

**Kata kunci:** Pengendalian Internal; Account Payable; Perhotelan; COSO; Pencocokan tiga dokumen.

### 1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan adalah salah satu bidang jasa yang memiliki kegiatan operasional dengan tingkat transaksi yang sangat tinggi, terutama dalam proses pengadaan barang dan jasa untuk kebutuhan kebersihan, makanan dan minuman, teknik, serta administrasi. Setiap transaksi untuk kebutuhan tersebut menghasilkan serangkaian dokumen yang mencakup Permintaan Pembelian, Pesanan Pembelian, Laporan Penerimaan, hingga faktur yang harus diperiksa sebelum pembayaran dilakukan. Kondisi ini menjadikan proses akun yang harus dibayar sebagai elemen yang sangat penting, karena kesalahan dalam memeriksa dokumen, keterlambatan dalam penerimaan faktur, atau ketidakakuratan jumlah pembayaran dapat menyebabkan risiko kerugian, ketidakefektifan, bahkan kesempatan terjadinya penipuan. Dengan demikian, adanya sistem pengendalian internal yang efisien menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan akurasi, ketepatan waktu, dan keandalan dalam proses pembayaran.

Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa keefektifan pengendalian internal, khususnya dalam proses akun yang harus dibayar, sangat dipengaruhi oleh baiknya pemisahan tugas, konsistensi pencocokan tiga arah, serta kelengkapan dan kerapian dokumen pendukung. Penelitian yang mengadopsi kerangka COSO menekankan bahwa pengendalian internal yang efektif harus mencakup lingkungan pengendalian yang solid, penilaian risiko yang terstruktur, aktivitas pengendalian yang tepat, aliran informasi yang transparan, serta pemantauan yang konsisten. Walaupun demikian, studi yang fokus pada pengendalian internal di area akun hutang dalam industri perhotelan khususnya hotel bintang empat di Surabaya masih tergolong sedikit. Celah penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk melakukan studi yang dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pengendalian internal dilaksanakan serta apakah semua prosedur telah diterapkan dengan efektif di lapangan.

Hotel Surabaya, yang tergolong hotel berbintang empat, memiliki volume transaksi yang signifikan, dengan aktivitas tukar tanda terima (TT) dilaksanakan setiap minggu untuk memeriksa invoice dari berbagai pemasok. Praktik ini dapat menyebabkan masalah, seperti keterlambatan dalam pengiriman invoice, ketidakcocokan antara barang yang diterima dan dokumen pembelian, serta verifikasi manual yang berisiko terjadi kesalahan. Keadaan ini mengindikasikan perlunya penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana pengendalian internal dalam proses akun yang harus dibayar telah dilaksanakan sesuai dengan standar dan apakah ada bagian yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan penjelasan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam proses akun hutang di Hotel Surabaya dengan menggunakan kerangka COSO Internal Control Framework. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan guna mendukung penerapan pengendalian internal yang lebih akuntabel, efisien, serta bebas dari risiko kesalahan dan penyimpangan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **a. Pengendalian Internal**

Sistem pengendalian internal adalah serangkaian kebijakan, prosedur, dan aktivitas yang dirancang oleh manajemen untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Menurut Munira dkk. (2024), pengendalian internal merupakan tanggung jawab penuh manajemen, yang meliputi proses penciptaan, penerapan, dan pemeliharaan pengendalian sesuai kebutuhan organisasi. Sistem ini tidak hanya

berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai mekanisme pencegahan dan deteksi terhadap potensi kesalahan maupun penyimpangan yang dapat mengganggu kinerja perusahaan.

#### **b. Account Payable**

Hutang usaha (account payable) adalah kewajiban jangka pendek yang muncul karena adanya jeda waktu antara penerimaan barang atau jasa dengan pembayaran kepada pemasok. Dalam praktiknya, account payable berfungsi sebagai salah satu bentuk pembiayaan jangka pendek tanpa bunga, sehingga membantu perusahaan menjaga likuiditas dan mengelola modal kerja secara lebih efisien. Melalui pengaturan waktu pembayaran yang tepat, perusahaan dapat mempertahankan arus kas yang stabil tanpa harus menggunakan dana eksternal.

Selain itu, pengelolaan account payable yang baik juga berperan penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang sehat dengan pemasok. Pembayaran yang tepat waktu dan proses verifikasi yang tertib meningkatkan kepercayaan pemasok, mengurangi risiko sengketa, serta memperkuat posisi perusahaan dalam negosiasi harga maupun syarat pembayaran di masa mendatang. Oleh karena itu, efektivitas sistem pengendalian internal dalam proses account payable tidak hanya berdampak pada ketepatan pencatatan dan keamanan transaksi, tetapi juga pada keberlanjutan kerja sama dengan vendor sebagai mitra strategis perusahaan.

#### **c. Pengendalian Internal pada Proses Account Payable**

Menurut Sungatullina, L., & Muzafarova, I. (2021) Pengendalian internal AP meliputi pemisahan tugas, otorisasi pembayaran, verifikasi dokumen (tiga arah pencocokan: invoice, purchase order, penerimaan barang), serta rekonsiliasi dan audit secara berkala. Pengendalian internal pada proses account payable (AP) sangat penting untuk mencegah kesalahan, kondisi, dan memastikan efisiensi serta akurasi pembayaran utang perusahaan. Sistem pengendalian yang baik melindungi aset, meningkatkan kejelasan laporan keuangan, dan mendukung pengambilan keputusan manajemen.

#### **d. Account Payable dalam Industri Perhotelan**

Industri perhotelan memiliki ciri khas kebutuhan operasional yang tinggi setiap hari, sehingga pembelian dilakukan hampir setiap hari. Situasi ini menyebabkan proses AP menjadi lebih rumit dan berisiko. Menurut Trisnawati (2020), banyaknya transaksi di hotel memerlukan sistem pengendalian internal yang lebih ketat dibandingkan dengan sektor lainnya.

Beberapa studi juga menunjukkan bahwa hotel sering mengalami masalah seperti keterlambatan dalam tagihan dari vendor, ketidakcocokan dokumen, serta pencocokan manual yang rentan terhadap kesalahan (Sutanto, 2019). Oleh karena itu, penerapan kerangka COSO

dapat mendukung hotel dalam memastikan bahwa proses AP berlangsung dengan lebih teratur dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Studi ini mengaplikasikan metode deskriptif kualitatif guna mendapatkan pemahaman yang mendetail mengenai proses account payable di Hotel. Berdasarkan Sugiyono (2023), pendekatan kualitatif menitikberatkan pada pemahaman yang mendalam terhadap sebuah fenomena dengan memperhatikan konteks dan pengalaman dari para partisipan. Data utama diperoleh melalui percakapan dengan Petugas AP, Kasir Umum, dan Staf Pembelian untuk mengetahui prosedur, tantangan, dan praktik pengendalian yang digunakan.

Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, seperti SOP, Purchase Order, Laporan Penerimaan, dan faktur, yang digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan prosedur. Semua data dianalisis dengan menggunakan kerangka COSO, yang mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan di salah satu hotel di Surabaya Selatan, yang merupakan hotel berbintang empat dengan volume transaksi operasional yang besar, terutama dalam proses pembelian untuk kebutuhan makanan dan minuman, pelayanan kebersihan, teknik, dan administrasi. Pemilihan lokasi dilakukan dengan tujuan tertentu karena proses akuntansi utang di hotel ini melibatkan alur dokumen yang rumit dan banyaknya transaksi, sehingga penting untuk dianalisis dari sudut pandang pengendalian internal.

Pengumpulan data akan dilakukan antara Agustus hingga November 2025, dengan penekanan observasi pada kegiatan Tukar Tanda Terima (TT) yang dilaksanakan setiap hari Selasa. Dengan melakukan pengamatan langsung, peneliti memperoleh wawasan tentang cara pengiriman invoice oleh vendor, proses verifikasi dokumen, serta kesesuaian penerapan prosedur three-way matching.

Data utama diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan tiga informan kunci, yaitu Petugas Akuntansi Utang, Kasir Umum, dan Staf Pembelian. Wawancara ini mengumpulkan informasi tentang langkah-langkah kerja, distribusi tanggung jawab, dan tantangan yang dialami dalam proses verifikasi dan pembayaran kepada vendor.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen internal hotel, seperti Prosedur Operasi Standar (SOP) mengenai pembelian dan pembayaran, Pesanan Pembelian, Laporan Penerimaan, set invoice, dan bukti pembayaran. Dokumen-dokumen itu diperiksa untuk mengevaluasi kecocokan prosedur, kelengkapan dokumen, serta efisiensi pengendalian internal di setiap langkah proses akun yang harus dibayar.

#### **a. Gambaran Umum Proses Account Payable**

##### **1) Pengajuan *Purchase Request* (PR) oleh Departemen Pengguna**

Setiap permintaan barang atau jasa dari departemen operasional seperti housekeeping, makanan dan minuman, teknik, atau administrasi harus diawali dengan pembuatan Permohonan Pembelian (PR). Langkah ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan tersebut valid dan sesuai dengan anggaran yang ada, mendokumentasikan permintaan secara tertulis, serta memberikan landasan bagi bagian Pengadaan untuk melakukan pemesanan. PR harus mendapatkan persetujuan dari kepala departemen yang bersangkutan sebelum dilanjutkan ke bagian Pembelian.

##### **2) Penerbitan *Purchase Order* (PO) oleh *Purchasing***

Setelah PR disetujui, departemen Pembelian melakukan pemilihan penyedia, negosiasi harga, dan menentukan waktu pengiriman. Selanjutnya, departemen Purchasing membuat *Purchase Order* (PO) yang berfungsi sebagai pesanan resmi kepada pihak pemasok. *Purchase Order* (PO) berfungsi sebagai landasan komitmen untuk pembelian, sebagai bukti pesanan yang dapat dibuktikan, sebagai panduan bagi bagian Penerimaan dalam memeriksa barang yang diterima, serta sebagai referensi bagi Petugas AP dalam melakukan verifikasi transaksi. Sebelum diserahkan kepada vendor, PO harus mendapatkan tanda tangan dari pejabat yang memiliki kewenangan.

##### **3) Penerimaan Barang oleh *Receiving***

Penyedia mengirimkan barang sesuai dengan Pesanan Pembelian, dan proses pemeriksaan dilakukan oleh bagian Penerimaan serta Penjaga Stok. Pada tahap ini, petugas melakukan pemeriksaan:

- Jenis barang,
- Jumlah barang,
- Kualitas barang,

- Tanggal kedatangan barang.

Setelah pengecekan selesai, *Receiver* membuat *Receiving Report* (RR) sebagai bukti bahwa barang telah diterima sesuai pesanan. RR menjadi dokumen penting dalam proses *three-way matching*.

4) Penyerahan *Invoice* melalui Tukar Tanda Terima (TT)

Setiap hari Selasa, penyedia layanan mengirimkan faktur beserta dokumen pendukung yang meliputi Purchase Order dan Receipt Report kepada bagian Kasir Umum atau Petugas Akuntansi Piutang dalam proses yang dikenal sebagai Tukar Tanda Terima (TT). Proses TT ini bertujuan untuk memastikan bahwa faktur disampaikan tepat waktu, menerima semua dokumen pendukung secara resmi, dan mencatat daftar faktur yang masuk agar tidak terjadi pengulangan. Setelah dokumen diterima, petugas AP mencatat semua faktur yang diterima dan mengelompokkannya menurut nama vendor.

5) Verifikasi Dokumen oleh *Account Payable Officer*

Dalam tahap ini, Petugas AP melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen dengan menggunakan prosedur pencocokan tiga cara, yaitu dengan mencocokkan Purchase Order (PO), Laporan Penerimaan (RR), dan faktur yang diajukan oleh vendor. Petugas AP bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua dokumen yang diterima telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk mencocokkan harga pada faktur dengan harga pada pesanan pembelian (PO), memeriksa kesesuaian jumlah barang berdasarkan bukti penerimaan (RR), memastikan tidak ada duplikasi faktur, serta memverifikasi bahwa vendor telah menyerahkan seluruh dokumen pendukung dengan lengkap sebelum proses pembayaran dapat dilanjutkan. Jika terdapat perbedaan, faktur akan dikembalikan kepada pemasok untuk diperbaiki.

6) *Approval* oleh *Accounting Manager* dan *General Manager*

Setelah proses verifikasi dianggap selesai, petugas AP menyusun Permohonan Pembayaran yang kemudian diserahkan terlebih dahulu kepada Manajer Keuangan untuk mendapatkan izin awal, sebelum akhirnya diajukan kepada Manajer Umum untuk memperoleh persetujuan akhir. Proses persetujuan yang bertingkat ini berfungsi sebagai bagian dari pengendalian internal yang menjamin bahwa setiap pembayaran telah diperiksa, valid, dan legal, sesuai dengan

anggaran yang telah ditentukan, serta melalui tahapan otorisasi yang tepat sebelum pembayaran dilaksanakan.

#### 7) Pembayaran oleh General Cashier

Langkah akhir dalam proses hutang usaha adalah pelaksanaan pembayaran oleh Kasir Umum. Setelah menerima dokumen yang telah disetujui, Kasir akan melakukan pembayaran sesuai dengan metode yang telah disepakati, biasanya melalui transfer bank. Selain itu, Kasir memiliki tanggung jawab untuk menyimpan bukti transfer, memperbarui data utang dalam sistem, serta menyerahkan bukti pembayaran kepada Pejabat Akuntansi untuk diarsipkan. Setiap pembayaran yang telah diselesaikan akan dicatat dalam Jadwal Usia Hutang untuk memastikan keakuratan saldo utang perusahaan. Di Hotel, pembayaran yang teratur umumnya dilaksanakan pada tanggal 10 dan 20 setiap bulannya.

### **b. Analisis Pengendalian Internal Berdasarkan Kerangka *Committee of Sponsoring Organizations (COSO)***

Analisis pengendalian internal pada proses account payable di Hotel dilakukan dengan mengacu pada lima komponen COSO. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek pengendalian telah berjalan cukup baik, terutama terkait pemisahan tugas dan mekanisme otorisasi, namun terdapat sejumlah kelemahan yang masih perlu dibenahi agar pengendalian internal dapat berfungsi secara optimal.

#### *1) Control Environment*

Menurut Saputra, M., & Novita, N. (2023) Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*) Mencakup nilai, etika, struktur organisasi, dan komitmen manajemen terhadap integritas serta kompetensi. Lingkungan pengendalian di hotel telah dibangun dengan baik, yang terlihat dari adanya struktur organisasi yang teratur serta pemisahan tugas yang jelas antara fungsi Pengadaan, Penerimaan, Akun Utang, dan Kasir Umum. Pemisahan tugas ini sesuai dengan prinsip pengendalian internal guna mengurangi konflik kepentingan. Namun, hingga saat ini, belum ada program pelatihan khusus yang rutin mengenai prosedur akun hutang, sehingga pemahaman staf tentang SOP masih belum merata. Selain itu, hotel belum mempunyai kebijakan anti-kecurangan yang tertulis sebagai pedoman resmi dalam mencegah kemungkinan penyimpangan dalam proses AP.

## 2) *Risk Assesment*

Studi yang dijelaskan oleh Fadlan, M., Winarno, W., Haryono, K., & , M. (2018) Proses identifikasi dan analisis risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Hotel telah mengenali risiko yang berkaitan dengan operasional, di antaranya adalah keterlambatan dalam penerimaan invoice dari pemasok. Namun, evaluasi risiko tersebut belum disusun dalam format pemetaan risiko formal seperti yang dianjurkan dalam kerangka COSO. Kurangnya dokumentasi risiko mengakibatkan manajemen mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi dan mengurangi risiko secara sistematis. Selain itu, kemungkinan manipulasi dokumen oleh penyedia masih dianggap besar karena belum tersedia sistem verifikasi digital yang bisa mengurangi kemungkinan terjadinya pemalsuan.

## 3) *Control Activities*

Aktivitas pengendalian di hotel telah menerapkan prosedur pencocokan tiga arah untuk memastikan kesesuaian antara *Purchase Order*, Laporan Penerimaan, dan faktur sebelum melakukan pembayaran. Mekanisme ini telah berfungsi dengan baik dan menjadi pengawasan utama untuk memastikan keabsahan transaksi. Proses persetujuan dilakukan secara bertahap, dimulai dari Petugas AP hingga Manajer Akuntansi dan Manajer Umum. Namun, beberapa masalah teridentifikasi, seperti keterlambatan pengiriman faktur oleh penyedia, tidak terdapat cap waktu digital dalam proses persetujuan, serta verifikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual. Situasi ini meningkatkan peluang terjadinya kesalahan manusia dan memperlambat proses pengecekan.

## 4) *Information & Communication*

Hotel telah menerapkan sistem akuntansi berbasis komputer untuk mencatat transaksi. Namun, proses komunikasi antara departemen, terutama yang berkaitan dengan tenggat pembayaran, masih dilakukan secara manual. Akibatnya, informasi penting sering kali disampaikan dengan terlambat. Ketidakterdapatnya sistem pengingat otomatis menyebabkan beberapa pembayaran hampir terlambat karena kurangnya kerja sama.

## 5) *Monitoring*

Pemantauan terhadap utang usaha dilaksanakan dengan menyusun Laporan Umur Piutang setiap bulan. Walaupun laporan tersebut berguna untuk memantau jumlah utang, proses pemantauan belum mencapai tingkat yang optimal karena audit



internal belum dilaksanakan secara teratur. Selain itu, pelaksanaan TT setiap hari Selasa belum disertai dengan checklist monitoring, sehingga proses verifikasi invoice tidak memiliki standar evaluasi yang jelas.

### **c. Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis dokumen, terdapat beberapa temuan penting mengenai kelemahan pengendalian internal dalam proses akun yang harus dibayar di Hotel. Pertama, terlambatnya pengiriman faktur oleh penyedia menjadi isu utama yang menghalangi ketepatan waktu dalam proses pemeriksaan dan pembayaran. Kedua, proses pencocokan dokumen yang masih dilakukan secara manual meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan, terutama dalam hal memasukkan data dan memeriksa kesesuaian dokumen. Ketiga, pengawasan terhadap dokumen selama pelaksanaan TT masih kurang efektif karena belum tersedia checklist standar. Keempat, kurangnya sistem persetujuan digital membuat proses otorisasi berlangsung lebih lambat dan tidak terdokumentasi dengan baik. Kelima, meskipun prosedur standar operasional telah ada, penerapannya belum sepenuhnya konsisten, terutama berkaitan dengan verifikasi dokumen dan waktu pengiriman.

### **d. Arah Perbaikan Sistem Pengendalian Internal**

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal pada proses account payable di Hotel. Pertama, hotel perlu mengimplementasikan sistem e-approval untuk mempercepat proses verifikasi dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Transformasi digital, seperti penggunaan analitik canggih dan otomatisasi proses, dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, serta memungkinkan deteksi fraud secara real-time. Kidirmaganbetova, A., & Kogut, O. (2024) Kedua, diperlukan checklist monitoring yang digunakan setiap kali dilaksanakan TT agar proses verifikasi lebih terstruktur dan terukur. Ketiga, hotel perlu memberlakukan batas waktu penyerahan invoice yang lebih ketat kepada vendor guna mengurangi keterlambatan. Keempat, hotel disarankan memberikan pelatihan rutin kepada staf terkait SOP AP dan risiko fraud untuk memperkuat pemahaman dan kompetensi karyawan. Kelima, hotel perlu menyusun risk map khusus untuk departemen AP agar risiko dapat diidentifikasi dan dikelola secara sistematis. Keenam, audit internal sebaiknya dilakukan setidaknya setiap tiga bulan untuk memastikan kepatuhan terhadap

prosedur dan mengidentifikasi potensi penyimpangan. Terakhir, hotel perlu memperkuat sistem *three-way matching* dengan memanfaatkan teknologi digital agar proses pencocokan dokumen menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil studi mengenai pengendalian internal pada proses akun yang harus dibayar (AP) di sebuah hotel berperingkat empat bintang di Surabaya, dapat disimpulkan bahwa hotel tersebut telah menerapkan sejumlah mekanisme pengendalian internal yang memadai, seperti pemisahan tugas antarunit, penerapan prosedur pencocokan tiga langkah, serta adanya otorisasi pembayaran yang berjenjang. Praktik ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang diimplementasikan telah memenuhi beberapa prinsip dasar dari kerangka COSO. Walaupun demikian, keseluruhan efektivitas pengendalian internal masih belum mencapai tingkat yang optimal. Penelitian ini mengidentifikasi sejumlah kelemahan, di antaranya keterlambatan pengiriman faktur oleh penyedia, proses verifikasi yang masih dilakukan secara manual, penggunaan sistem digital yang terbatas dalam persetujuan dan pemantauan dokumen, serta komunikasi antar departemen yang belum sepenuhnya efektif. Kurangnya pemantauan yang terencana dan belum dilakukannya audit internal secara rutin menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyimpangan lebih sulit untuk dikenali sejak awal.

Sesuai dengan hasil temuan tersebut, beberapa saran dapat diberikan untuk memperbaiki efektivitas pengendalian internal pada proses AP. Pertama, hotel harus menerapkan sistem digital seperti persetujuan elektronik dan pelacakan dokumen untuk mempercepat proses verifikasi, memberikan jejak audit yang lebih transparan, serta mengurangi kemungkinan kehilangan dokumen. Kedua, perlu dilakukan penegakan kebijakan mengenai batas waktu pengiriman invoice agar proses verifikasi dapat berlangsung sesuai jadwal. Ketiga, penerapan daftar periksa standar dalam kegiatan Tukar Tanda Terima (TT) perlu dilakukan untuk memastikan dokumen yang diterima konsisten dan lengkap. Keempat, peningkatan pelatihan bagi staf secara rutin sangat penting guna memperdalam pemahaman mengenai SOP, risiko penipuan, dan penerapan sistem digital. Di samping itu, pembuatan peta risiko khusus untuk proses AP dan pelaksanaan audit internal secara berkala akan mendukung perbaikan pada area yang kurang baik serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur.

Akhirnya, disarankan untuk mendigitalkan three-way matching agar dapat meningkatkan ketelitian pemeriksaan dan efisiensi dalam proses verifikasi.

Secara keseluruhan, usaha untuk memperkuat kontrol yang berbasis digital, meningkatkan pengawasan, serta memastikan pelaksanaan SOP secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan mengurangi risiko dalam proses account payable di sektor perhotelan.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada manajemen Hotel yang telah memberikan izin, kesempatan, serta akses terhadap data dan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Account Payable Officer, General Cashier, dan Purchasing Staff yang telah menyediakan waktu dan memberikan wawasan mendalam mengenai prosedur operasional di departemen masing-masing.

Penulis secara khusus menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dewi Khrisna, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat konstruktif selama proses penyusunan artikel ini. Penulis juga berterima kasih kepada pihak kampus yang memberikan dukungan akademik sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR REFERENSI

- Munira, H., Hazmi, Y., Ramadhani, Z., & Syahira, C. (2024). Sistem Pengendalian Internal. *Es Akuntansi Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.58812/esaf.v2i03.295>
- Pukała, R., Nurmagambetova, A., Markiewicz, B., Пукала, Р., Ердавлетова, Ф., Нурмагамбетова, А., & Джондельбаева, А. (2020). Integrasi akuntansi, analisis dan audit sebagai alat untuk manajemen tanggung jawab perusahaan yang efektif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Asia Tengah* . <https://doi.org/10.26577/cajsh.2020.v7.i3.06>
- (2021). Akuntansi, Proses Rekonsiliasi, Alat Audit Mandiri, dan Pengendalian Internal. *Toolkit Akun Hutang Baru*. <https://doi.org/10.1002/9781119700548.ch16>
- Sungatullina, L., & Muzafarova, I. (2021). Diagnostik ekonomi piutang dan utang usaha dalam sistem pengendalian internal organisasi. *Akuntansi Internasional*. <https://doi.org/10.24891/ia.24.12.1425>
- Saputra, M., & Novita, N. (2023). SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL BERDASARKAN COSO FRAMEWORK PADA PERUSAHAAN KONSTRUKSI. *Jurnal Riset Akuntansi Politika* . <https://doi.org/10.34128/jra.v6i1.148> .

- Fadlan, M., Winarno, W., Haryono, K., & , M. (2018). Penilaian Sistem Pengendalian Internal dalam Manajemen Teknologi Informasi Berbasis COSO IC. *Konferensi SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta* . <https://doi.org/10.28989/senatik.v4i0.140>
- Kidirmaganbetova, A., & Kogut, O. (2024). PERKEMBANGAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PERUSAHAAN DALAM EKONOMI DIGITAL. <https://doi.org/10.47649/vau.24.v75.i4.20> .
- Abbas, Y. (2022). Analisis Hasil Pemeriksaan Sistem Pengendalian Internal atas Pembayaran Hutang Usaha, Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Pada PT Niaga Multi Indo. *Cakrawala Ekonomi dan Keuangan*. <https://doi.org/10.56070/cakrawala.v29i2.13>
- Adinata, R., & Lestari, S. (2022). Analisis efektivitas pengendalian internal pada siklus pembelian dan hutang usaha di industri perhotelan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 13(2), 145–158.
- Ardiyansyah, M., & Utami, D. (2021). Evaluasi sistem pengendalian internal terhadap proses pembayaran hutang usaha pada hotel berbintang. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 20(3), 301–312.
- Haryanto, T., & Widyaningrum, A. (2023). Penerapan prosedur three-way matching dalam meningkatkan akurasi pembayaran hutang usaha pada perusahaan jasa perhotelan. *Jurnal Ekonomi dan Perhotelan*, 5(1), 55–65.
- Kusuma, F., & Indrawati, N. (2020). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal terhadap efektivitas pengelolaan akun hutang usaha. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 14(1), 22–34.
- Pradana, Y. A., & Rahmawati, S. (2021). Analisis implementasi internal control framework pada proses account payable di hotel X Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10(4), 1–15.
- Siregar, H. A., & Wibowo, A. (2022). Evaluasi pengendalian internal dalam siklus pembelian pada perusahaan perhotelan. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 12(2), 92–104.
- Karmila, K. (2024). Application of accounting system on account payments at Dejava Hotel. *Journal of Accounting Studies*, 5(1), 12–22.
- Lestari, M., & Putra, D. A. (2022). Analysis of internal control effectiveness in the purchasing and accounts payable cycle in hospitality companies. *International Journal of Business and Accounting*, 7(3), 101–115.
- Rahmawati, L. M., & Satrio, W. (2022). Digital transformation in hotel financial operations: The impact on accounts payable efficiency. *Journal of Hospitality Finance & Technology*, 3(2), 67–78.
- Pradana, Y. A., & Rahmawati, S. (2021). Analisis implementasi internal control framework pada proses account payable di hotel X Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10(4), 1–15.

- Siregar, H. A., & Wibowo, A. (2022). Evaluasi pengendalian internal dalam siklus pembelian pada perusahaan perhotelan. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 12(2), 92–104.
- Utari, N., & Dewi, P. A. (2023). Pengaruh digitalisasi proses pembayaran terhadap efektivitas account payable di sektor hospitality. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 77–89.